

カスタマーハラスメント防止対策に関する説明会の開催について

東京ハイヤー・タクシー協会では、10月5日（月）、自動車会館において、「カスタマーハラスメント防止対策に関する説明会」をオンライン併用で開催いたしました。

太田労務委員長長の挨拶後、第1部として、厚生労働省東京労働局・芥川陸也雇用環境・均等推進指導官より「ハラスメント関係法令のポイント」についてご講演いただきました。第2部は、当協会のマニュアル作成のご指導をいただいた、株式会社Fine HR 代表取締役津田典子氏より「カスハラ対応のポイントとマニュアル活用方法」についてご講演いただきました。最後に、当協会の西岡常務理事より「タクシー業におけるカスタマーハラスメント対策に係る諸課題への対応（規定の整備方法等）」について講演いたしました。

なお、説明会は、主に当協会が昨年東京都の支援を受け策定し、今年3月及び8月に会員に提供したマニュアルや就業規則記載例などを解説し、各社での取り組みを着実に進めてもらうため開催したものです。



○東京労働局・芥川指導官



○株式会社 Fine HR・津田典子氏

【参考】東タク協における取組

東タク協では、令和8年3月、タクシー業における基本方針等（次ページ参照）を策定し、公表したほか、会員事業者のカスハラ対策を支援するため、車内掲示用ステッカーを作成し会員事業者へ配布しています。また、啓発動画も作成し、10月より車内タブレットで配信しています。皆様の、ご理解とご協力をお願いいたします。



・カスハラ防止の啓発ステッカー



・カスハラ防止の啓発動画コンテンツ

令和8年3月吉日

タクシー業におけるカスタマー・ハラスメント防止への対応について ～ タクシー業における基本方針等を策定 ～

従業員に対する暴行・脅迫や不当な要求などの著しい迷惑行為といった、いわゆる「カスタマー・ハラスメント」は、従業員の健康と安全を脅かし、就業環境を悪化させるだけでなく、事業運営にも影響を及ぼすことから、タクシー業界のみならず、あらゆる企業が近年直面する大きな社会的課題となっています。

このような中、令和7年4月1日から東京都条例が施行されたほか、令和8年10月1日からカスタマー・ハラスメント防止措置の義務化を内容とした改正労働施策総合推進法が施行されます。

こうしたことから、タクシー事業において、利便性の高いドアツードアの公共交通機関として、安定的にその役割を果たしていくためには、タクシー乗務員を始めとする従業員の心身の健康・安全と、顧客等の信頼との両立が重要であると考え、今般、当協会において、「タクシー業におけるカスタマー・ハラスメントに対する基本方針」（別紙参照）を策定し、業界全体でカスタマー・ハラスメント対策を強力に推進することとしました。

本方針においては、基本的なカスタマー・ハラスメントへの対応方針を明確化した上で、タクシー業におけるカスタマー・ハラスメント防止対策を推進することとしています。

また、この基本方針に基づき、東京都の支援も受けながら、今般、「タクシー業におけるカスタマー・ハラスメント防止対策業界団体マニュアル（会員事業者向けマニュアル）」を策定したほか、カスタマー・ハラスメント防止に向けた周知用の「啓発ステッカー」や「啓発動画」を制作する等の取組も進めてまいりました。

こうした取組により、タクシー業におけるカスタマー・ハラスメント防止対策を着実に進め、従業員が安心して働ける職場環境の整備を図るとともに、安心・安全・快適なタクシー事業の推進に努めてまいります。

カスハラ防止のための協会独自のステッカーによる周知啓発（タクシー車内に掲出）



・後援 [東京運輸支局、東京労働局、東京都産業労働局、警視庁]

本件に関する
お問合せ

一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会 業務部 業3担当
〒102-0074 東京都千代田区九段南4丁目8番13号 自動車会館6階
TEL:03-3264-8080 Email: gyoumu3@taxi-tokyo.com
HP:<https://www.taxi-tokyo.or.jp/index.html>